

La biblioteca en las redes sociales. Hacia un nuevo concepto en Unidades de Información

María Alejandra Cristofani¹

¹Universidad de Buenos Aires. Facultad de Bibliotecología y Ciencia de la Información. Buenos Aires. Argentina. e-mail: alecristofani@gmail.com

Resumen: En la actualidad, la tecnología forma una parte importante en la vida de las personas y las unidades de información no están ajenas a este proceso. El desarrollo tecnológico ha revolucionado los distintos tipos de trabajos y el propio de una biblioteca ha tenido que modificarse en razón de los cambios en las demandas de los usuarios actuales, quienes plantean la exigencia de una respuesta en foco, rápida, directa y, sobre todo, relevante a las necesidades de información que posee. Todos estos factores han ido determinando la aparición de nuevos modelos de unidades de información: bibliotecas electrónicas, virtuales y digitales, la biblioteca en red, las bibliotecas híbridas, la biblioteca social y las bibliotecas móviles. Sin embargo, cada vez existen más unidades de información que hacen un uso de las redes sociales para distintos objetivos. Las bibliotecas visualizan a las redes sociales como una base o plataforma para el logro de comunicaciones rápidas, directas y eficaces con sus usuarios. Algunas de ellas las utilizan para difusión de los eventos y actividades que celebran, otras para comunicar distintas noticias, algunas para mostrar cómo son y qué hacen, brindarle a su comunidad enlaces de interés y, por sobre todas las cosas, para la comunicación con sus usuarios. En este sentido, esta ponencia busca diferenciar y caracterizar los distintos modelos de bibliotecas para culminar planteando las potencialidades de las nuevas bibliotecas en las redes sociales.

Palabras claves: Tecnología, Unidades de información; Modelos de bibliotecas; Redes sociales; Comportamiento de usuarios

Partiendo de la situación actual

Se sabe que cada día más, la tecnología va haciéndose parte de nuestra vida, planteando nuevas habitualidades, modificando conductas y formas de acceder los conocimientos, saberes y prácticas de las personas y las unidades de información no deberían ignorar este proceso. El desarrollo tecnológico ha ido revolucionando todos los ámbitos. Desde la consulta a la enciclopedia familiar hasta la búsqueda en Google a través de un celular, todo ha cambiado. La biblioteca ha tenido que modificarse en relación a lo planteado por los cambios en las demandas de los usuarios actuales, quienes plantean la necesidad de responder a otros tipos de exigencia, que requieren una respuesta en foco, rápida, directa y, por sobre todas las cosas, relevante a las propias y particulares necesidades de información que tiene.

Estos factores, entre otros, son los que han ido generando la aparición de diferentes modelos de unidades de información a través del tiempo tales como las bibliotecas electrónicas, virtuales y digitales, las bibliotecas en red, las híbridas, las bibliotecas sociales o públicas y las móviles, entre otras.

Si bien no hay un acuerdo sobre el alcance de cada una se intentará dar una definición y un ejemplo para concluir las principales características a los efectos de encontrar similitudes y diferencias:

- **BIBLIOTECAS ELECTRÓNICAS:** aquella que posee un catálogo automatizado, y que además ofrece sus servicios vía web. Sólo es utilizada a través de la red. A modo de ejemplo se cita a la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología (www.biblioteca.mincyt.gob.ar)
- **BIBLIOTECAS VIRTUALES:** En ellas se encuentran contenido y servicios. La biblioteca pasa a ser una institución que puede estar en todas partes, a pesar de no estar físicamente representada. Se crea partiendo de diferentes documentos digitalizados y sitios web. Tal es el caso de la Red de Bibliotecas Virtuales de Ciencias Sociales de América Latina y el Caribe de la red CLACSO (<http://www.biblioteca.clacso.edu.ar>)
- **BIBLIOTECAS DIGITALES:** Son aquellas que cuentan con sus colecciones principalmente digitalizadas donde los usuarios pueden acceder a través de un ordenador. Ofrecen un servicio completo similar al de una biblioteca real pero en un entorno telemático. Ejemplo: Biblioteca digital de la Universidad Católica Argentina (<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar>)
- **BIBLIOTECAS EN RED:** La Organización Internacional de Normalización (ISO) define a la red bibliotecaria como el resultado de un plan en el que distintas unidades de bibliotecas trabajan en conjuntas, compartiendo no solamente servicios sino también recursos de forma que brinden mejores servicios a los usuarios de cada una de las bibliotecas en particular. Ejemplo de este tipo es la red RedIAB - Red Interuniversitaria Argentina de Bibliotecas (<https://www2.biblio.unlp.edu.ar/jubiuna>)



En: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_2_05/f0105205.JPG

- **BIBLIOTECAS HÍBRIDAS:** En ellas se reúnen distintas tecnologías tales como la electrónica, digital o virtual a las que se le suman los productos impresos y los

diferentes servicios en un espacio físico que coincide con el de las bibliotecas tradicionales. Es decir, el espacio documental híbrido incluye tanto el formato impreso como el digital. A modo de ejemplo se cita el caso de de la biblioteca Adrián Guissarri de la UCEMA (<https://www.ucema.edu.ar/biblioteca>)

- **BIBLIOTECA SOCIAL o PUBLICA:** La biblioteca pública es social por origen ya que nace para responder a necesidades sociales tales como informar, compartir conocimiento, formar, crear nuevos conocimientos y permitir la socialización de los mismos transmitiendo diferentes valores como los de ciudadanía e igualdad de oportunidades en el acceso al conocimiento, elementos clave de una sociedad inclusiva. En este contexto es clave poner el foco en el valor de la biblioteca como un verdadero agente de cohesión social ya que presta especial atención a los colectivos más vulnerables y a aquellos que tienen necesidades específicas. Se toma el caso, a modo de ejemplo, de la Fundación Biblioteca Social (<http://fundacionbibliotecasocial.org/es>)
- **BIBLIOTECAS MÓVILES:** Es servicio bibliotecario dentro de una unidad administrativa que, a través de una colección organizada y procesada de documentos, tratada por personal capacitado y con la asistencia de medios técnicos y materiales, junto con el apoyo de la organización mayor de que procede, utiliza un medio de transporte, que le permite acceder física, publicitada y periódicamente , a diferentes lugares o grupos sociales que están ajenos a una prestación bibliotecaria estable, con el fin de hacerlos partícipes de los beneficios de la biblioteca.

A modo de ejemplo se cita el de los Bibliomóviles de la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (Conabip) con la campaña “Sumergite en la lectura”

Sintetizando se destacan en la siguiente tabla las características principales de los diferentes modelos hasta aquí planteados, a saber:

| TIPO DE BIBLIOTECA | PRINCIPALES ELEMENTOS POSITIVOS | PRINCIPALES ELEMENTOS NEGATIVOS |
|--|---|---|
| Electrónicas, Virtuales y Digitales | Se manejan y materializan a través de la red lo cual implica un bajo costo de mantenimiento | No es posible el contacto cara a cara ni la creación de una comunidad. |
| En red | Abarcan mayor cantidad de contenido y servicios lo que permite brindar al usuario un nivel de alto de satisfacción. Se comparten recursos lo cual permite mayor eficiencia | Los diferentes estilos propios de cada una de las bibliotecas generan la no uniformidad en la prestación del servicio bibliotecario |
| Híbridas | Son las más completas en cuanto | Alto costo de mantenimiento |

| | | |
|----------------------------|--|--|
| | a la satisfacción del usuario ya que suman las ventajas de todas las anteriores | |
| Sociales o Públicas | El desempeño de una función social y la transmisión de valores permite la inclusión de todos dentro de la comunidad bibliotecaria | Alto costo de mantenimiento y burocracia |
| Móviles | Trasladan el servicio bibliotecario para que llegue directamente al usuario en la forma que él lo requiere garantizando una alta satisfacción por el servicio brindado | Alto costo de mantenimiento y atención disminuída en función a la planificación. |

Fuente: Elaboración propia en función a la bibliografía citada

Tomando las características de los modelos anteriores, se destacan

- Utilización de Internet
- Generación de Comunidad
- Servicios personalizados
- Llegar al usuario donde el mismo se encuentra
- Costos

En una mezcla de las características planteadas con anterioridad se intenta presentar aquí un nuevo modelo de unidad de información que intenta reunir las todas: *la biblioteca en las redes sociales*.

Una nueva conjunción: el aporte de las redes sociales

Se pueden definir a las Redes Sociales (RS en adelante) a aquellos servicios basados en la red de redes que permiten a los individuos estructurar perfiles que pueden ser públicos o semipúblicos dentro de un contexto y sistema limitado. Al mismo tiempo, permiten articular una lista de otros usuarios diferentes con quienes comparten una conexión, que se pueden ver y cruzar con la lista de contactos propia y ajena dentro del sistema (Boyd, 2007). Esta característica permite la llegada a múltiples e ilimitados contactos que se conocen como usuarios potenciales.

Actualmente las redes se han convertido en diferentes plataformas abiertas que presentan distintas funcionalidades y aplicaciones y que les permiten a los usuarios el desarrollo de nuevas herramientas de acuerdo a sus particulares necesidades. Este poderoso y flexible

conjunto de recursos, sumado a la posibilidad de adherirse a una variedad de grupos de intereses relevantes y propios para cada usuario, ha permitido aumentar el atractivo de las RS (Margaix-Arnal, 2008).

Por otro lado, las redes sociales son una herramienta contemporánea que cuenta con la capacidad de permitir la socialización de un grupo de personas en forma paralela a la realidad social y física de los mismos. Si bien una comunidad virtual no se puede plantear de la misma forma que un encuentro presencial, se puede conseguir que un cierto grupo de individuos tengan a través de este canal un espacio de comunicación.

Las unidades de información han comenzado, tímidamente, y en relación a lo planteado anteriormente, a hacer visible su presencia en estos sitios web. Con el fin de adaptarse a las necesidades de los usuarios comienza a resultar conveniente la utilización de las mismas plataformas y canales de comunicación que éstos utilizan.

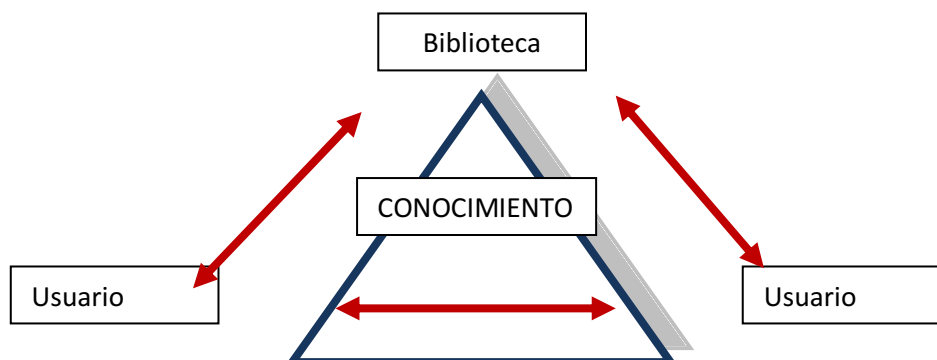
Según los resultados de un estudio realizado por profesionales en la Universidad de la Plata sobre el uso del Facebook por parte de las bibliotecas, que reza:

La primera constatación fuerte que se puede establecer está vinculada al bajo nivel de uso que Facebook tiene como herramienta de comunicación entre las bibliotecas analizadas: 7 de 180, equivalente al 3.89%. El dato, sin embargo, no es sorprendente si se considera que muchas de ellas siquiera figuran en los sitios webs de los institutos y centros de investigación a los que pertenecen. Esta falencia no explica aquel resultado, pero brinda una idea de que la relevancia de las bibliotecas en estos ámbitos no queda adecuadamente reflejada en el entorno web (Laudano,C.,Corda,M.y otros 2014)

Queda en claro que el de la biblioteca en las redes sociales es un modelo que está apareciendo más en forma intuitiva que profesional dado que aún no se lo plantea como un nuevo modelo que conjugue las ventajas señaladas en los anteriores.

La biblioteca en las redes sociales funciona utilizando Internet con lo cual sus costos son muy bajos, permite generar una comunidad de usuarios alrededor de la biblioteca, adecua sus servicios a las exigencias del usuario porque los conoce y tiene una relación con los mismos, llega al usuario donde el mismo se encuentra y plantea como potencialidad adicional la de generar, alimentar y vincular a los usuarios entre sí con el objetivo de permitir la construcción real del conocimiento. La biblioteca se alimenta del conocimiento aportado por los usuarios, la biblioteca colabora con la construcción del conocimiento de los mismos y los usuarios generan una interrelación y una interacción que favorece a todos.

Gráficamente sería:



Una buena planificación que incluya las RS dentro de los habituales procesos de trabajo en la biblioteca ofrece ventajas y oportunidades. La información en las RS se transmite de manera viral y exponencial, lo cual ofrece infinitas posibilidades para explotar. Como desventaja, el mantenimiento y la actualización de los contenidos presentes en una red social llevan a la necesidad de generar nuevas competencias en el profesional y personal de la biblioteca que lo asimila al de convertirse en un *community manager*. Un *community manager* o gestor de comunidad es el responsable de la gestión de la comunidad de la organización en internet, ya sea en línea o en forma digital o virtual

Tiempo atrás el usuario era mayoritariamente receptor de la información. Luego de la aparición de la web 2.0 éste hecho cambió para siempre de modo que, en la actualidad, el usuario puede introducir sus propios contenidos y tener, a su vez, sus propios usuarios. Puede consumir productos informativos de otros usuarios que estén realizando la misma operación. Es por ello que los canales de información modernos de éxito son aquellos que apuestan por una interacción creciente entre los distintos usuarios a través de los medios de comunicación. Un grupo que tiene una presencia colectiva en Internet es un grupo social más que interactúa con el resto de colectivos a los que se adhieren las personas de manera individual, múltiple y simultánea. Esta situación obliga a la biblioteca a dirigir sus políticas atendiendo a sus medios diferenciados de expresión y relación.

Es allí donde los usuarios se expresan, comparten, se encuentran y socializan generando una comunidad particular. Esta identidad colectiva puede generarse perfectamente en el espacio que la biblioteca como unidad de información ocupe dentro de las redes sociales. Esta será la clave que permita el logro de la fidelización de estas personas en torno, no solamente, a un canal de información sino al espacio biblioteca en general.

La biblioteca de hoy debe tener más que ver con la construcción de un usuario satisfecho y con lo que se hace por él que con lo que la biblioteca posee como propiedad. Y en este marco el profesional de la información debe ser capaz de construir relaciones, capacitar a los usuarios en su formación y/o orientarlos acerca de los recursos digitales que tienen a su disposición.

Ese es hoy por hoy el valor de una unidad de información. Ese es el mayor valor que ofrece la biblioteca. Aquí está el verdadero desafío.

Referencias bibliográficas

Boyd, Danah M.; E. (2007). *Xarxes Socials: definition, history, and scholarship*. Journal of computer-mediated communication, v. 13, n. 1, art. 11. <<http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html>>. [Consulta: 20/04/2015].

d'Alòs-Moner, A.; Bailac, A.; Hernández-Sánchez, H. (2015) *La dimensión social de la biblioteca pública*. Disponible en http://fundacionbibliotecasocial.org/wp-content/uploads/2015/01/La-dimensi%C3%B3n-social-de-la-biblioteca-p%C3%ABlica_VF1.pdf. Recuperado en Septiembre 2015

García Gimenez, D. (2010) *Redes sociales: posibilidades de Facebook para las bibliotecas públicas*. BiD: textos universitarios de biblioteconomía y documentación. N.24 (junio 2010) p.6. Disponible en: <http://bid.ub.edu/24/garcia2.htm> [Consulta: 20/08/2015].

González Moreno, F. E. (coord.). (2015) [e-Book] *Mercadotecnia Estratégica: Teoría e Impacto en las Unidades de Información*. México, UNAM.

Laudano, C., Corda, M., Planas, J., & Kessler, M. (2014). Los usos de la red social Facebook en las bibliotecas de institutos y centros de investigación en Argentina. Palabra Clave (La Plata), 4(1), 20-32. Recuperado de <http://www.palabraclave.fahce.unlp.edu.ar/article/view/PCv4n1a02/6169>, 12/09/2015.

Margaix Arnal, D. (2007). *Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales*. El profesional de la información, v. 16, n. 2, (marzo-abril 2007) p. 95-106. Disponible a: <<http://eprints.rclis.org/archive/00009785>> [Consulta: 02/08/2015].

Soto, R. (2009) *De bibliotecas móviles*. SEDIC Asociación Española de Documentación e Información. Disponible en <http://blog.sedic.es/de-bibliotecas-moviles/>. Recuperado en Septiembre 2015

Stringer, I (coord.) (2011) *Pautas sobre Bibliotecas Móviles Revisadas y actualizadas por el Grupo de Trabajo de la Sección de Bibliotecas Públicas de IFLA*. Disponible en: <http://www.bibliobuses.com/documentos/Pautas%20IFLA%20%28Spanish%29.pdf>. Recuperado en Agosto 2015.

Villa Barajas, H.; Alfonso Sánchez, I. (2005) *Biblioteca híbrida: el bibliotecario en medio del tránsito de lo tradicional a lo moderno*. Disponible en: http://eprints.rclis.org/6474/1/Biblioteca_hibrida.pdf. Recuperado en Septiembre, 2015

Esta obra se distribuye bajo licencia Creative Commons (CC) 3.0, disponible en:
http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/es/deed.es_AR

